DR MANUEL THOMÄ

„Technicy serwisowi musieli sze□□ razy dziennie biec do schronu przeciwlotniczego"

Jurij Postrigan jest odpowiedzialny za sprzeda□ i serwis w firmie TRUMPF na Ukrainie, Arie Elmalem w Izraelu. Dwaj przedstawiciele handlowi opisuj□ w rozmowie warunki, w jakich pracuj□ dla swoich klientów od pocz□tku inwazji rosyjskiej i ataku Hamasu.

Panie Juriju, panie Arie, 24 lutego 2022 r. Rosja dokona□a inwazji Ukrain□, a 7 pa□dziernika 2023 r. Hamas zaatakowa□ Izrael. Jak wspominacie dzie□, który mia□ zmieni□ Wasz kraj i □ycie?

Jurij Postrigan: Gdy Putin przekroczy□ granic□, my□la□em, □e w trzy dni Ukraina zniknie. My□la□em, □e tu przecie□ nie ma prawdziwej armii. Nie ma broni, nie ma ludzi, którzy s□ gotowi na wojn□. Trzech z moich sze□ciu in□ynierów serwisu zdecydowa□o si□ pój□□ na front. Wci□□ walcz□, jeden z nich zosta□ niedawno trafiony i ranny w ataku w Odessie – ale na szcz□□cie ju□ jest wszystko w porz□dku.

Arie Elmalem: Zaraz po atakach Hamasu 7 pa□dziernika 2023 r. armia upomnia□a si□ o trzech techników serwisowych z naszego siedmioosobowego zespo□u serwisowego. Jeszcze tego samego dnia postanowili□my w zespole, □e nasi klienci nie mog□ tego odczu□. Dlatego ostatnie miesi□ce by□y bardzo trudne. Dopiero przedwczoraj wróci□ ostatni z trzech techników serwisowych.

<p>Jurij Postrigan, odpowiedzialny za sprzeda□ i serwis w firmie TRUMPF

<p>Arie Elmalem, odpowiedzialny za sprzeda□ i serwis w firmie TRUMPF w

na Ukrainie</p>

Izraelu</p>

Jak wp□ywa konflikt na Waszych klientów?

Arie Elmalem: W Izraelu obszar obj□ty konfliktem le□y na pó□nocy i po□udniowym zachodzie przy granicy ze Stref□ Gazy. Mamy tam kilku klientów. Mimo ostrza□u rakietowego w ostatnich miesi□cach uda□o im si□ utrzyma□ ich zak□ad. Na pocz□tku doskwiera□ im jednak problem skromnych dostaw arkuszy surowego materia□u do produkcji, poniewa□ niektórzy z dostawców pocz□tkowo wstrzymali dostawy. Niektórym brakowa□o tak□e pracowników, poniewa□ uciekli. Dlatego po cz□□ci musieli□my przeszkoli□ tak□e nowych pracowników naszych klientów do pracy z maszynami TRUMPF. Musieli□my tak□e przej□□ obowi□zki zwi□zane z uruchamianiem maszyn, poniewa□ ze wzgl□dów bezpiecze□stwa firma TRUMPF nie mo□e ju□ wysy□a□ pracowników do tych rejonów.

Jurij Postrigan: Ukraina ma swoje regiony przemys□owe raczej na wschodzie kraju. W□a□nie tam, gdzie Rosja zrzuca bomby i okupuje kraj. Wiele przedsi□biorstw przenios□o swoj□ produkcj□ na zachód kraju. Firmy straci□y pracowników, poniewa□ m□□czy□ni s□u□□ na froncie, a niektórzy uciekli z kraju.

Przez wojn□ nie ma ju□ u nas rutyn, zosta□a tylko improwizacja.

Jurij Postrigan, odpowiedzialny za sprzeda□ i serwis w firmie TRUMPF na Ukrainie

Jak wojna wp□yn□□a na Wasze relacje z klientami?

Jurij Postrigan: Jeszcze przed wojn□ postawili□my □yczenia naszych klientów w centrum uwagi. Na przyk□ad nigdy nie wywieramy na nich presji podczas negocjacji. W porównaniu z konkurencj□ wci□□ mamy szczególny, bardzo partnerski stosunek do klienta. Mimo to przed wojn□ nie raz wyra□ali ostr□ krytyk□, je□li na przyk□ad nie byli□my dostatecznie szybcy. Teraz wszyscy zdaj□ sobie spraw□ z tego, □e jedziemy na tym samym wózku. Gdy pojawia si□ problem, otwarcie dyskutujemy, jak mo□emy znale□□ najlepsze rozwi□zanie mimo trudnych warunków.

A w Izraelu?

Arie Elmalem: Tak□e my trzymamy si□ razem z naszymi klientami. Priorytetowo traktujemy tych, których skutki wojny dotykaj□ na co dzie□. Do takich osób nale□y na przyk□ad klient w kibucu [przyp.: spó□dzielcza osada] na granicy Strefy Gazy. Miejscowo□□ ta, Rahim, zosta□a zaatakowana przez terrorystów. Zabito kilku cz□onków kibucu. Terrory□ci weszli wtedy tak□e do dzia□u obróbki blachy naszego klienta i zacz□li strzela□ wokó□ siebie.
Dwa tygodnie po ataku, w pa□dzierniku ubieg□ego roku, mój prze□o□ony in□ynier i ja otrzymali□my pozwolenie od w□adz wojskowych na podró□ do tamtego rejonu. Gdy pojawili□my si□ w fabryce, kierownik serwisu by□ kompletnie zaskoczony, bo nie dzwoni□ do nas. Powiedzieli□my: „Przyjechali□my zobaczy□, co si□ dzieje. Chcemy ponownie uruchomi□ maszyny i przywie□li□my cz□□ci zamienne".

Pojawiamy si□ nie tylko wtedy, gdy kto□ chce kupi□ maszyn□. Jeste□my do dyspozycji naszych klientów zawsze wtedy, kiedy nas potrzebuj□.

Arie Elmalem, odpowiedzialny za sprzeda□ i serwis w firmie TRUMPF w Izraelu

Jak poradzi□y sobie z tym inne firmy?

Arie Elmalem: Poziom naszego serwisu jest bardzo wysoki. Podczas gdy u nas dla TRUMPF pracuje obecnie dziewi□ciu in□ynierów serwisu, wielu z naszych konkurentów ma tylko dwóch. Klienci przyzwyczajaj□ si□ do tego. To robi wielk□ ró□nic□. Pojawiamy si□ nie tylko wtedy, gdy kto□ chce kupi□ maszyn□. Jeste□my do dyspozycji naszych klientów zawsze wtedy, kiedy nas potrzebuj□. Uruchamiali□my maszyn□ na granicy z Libanem, podczas gdy region by□ atakowany rakietami. Technicy serwisowi musieli sze□□ lub nawet osiem razy dziennie biec do schronu przeciwlotniczego. Ze wzgl□du na niewielk□ odleg□o□□ od Libanu za ka□dym razem mieli zaledwie kilka sekund.

Jurij Postrigan: Na Ukrainie kilku konkurentów po prostu znikn□□o z rynku. My zostali□my.

Jakie s□ Wasze □yczenia na przysz□o□□?

Jurij Postrigan: Jeste□my tu w bardzo trudnej sytuacji. Gdyby□my z powodu wojny mogli liczy□ na troch□ uprzywilejowania ze strony wszystkich partnerów na □wiecie, by□oby wspaniale. Reszt□ zrobimy sami.

Arie Elmalem: Chcia□bym, aby wszyscy pracownicy i cz□onkowie rodzin naszych klientów, którzy obecnie s□u□□ w izraelskiej armii lub zostali wzi□ci jako zak□adnicy, wrócili do domu cali i zdrowi. Oraz □ycz□ sobie, aby□my nied□ugo mogli wróci□ do normalnego □ycia.

DR MANUEL THOMÄ

KIEROWNIK DS. MI□DZYNARODOWEGO KONTAKTU Z MEDIAMI